

## **Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Sistem Antrian Bagian TPRJ di RSUD Kota Tahun 2013**

**MEIKE LESTYANA**

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : miichapii200411*

### **ABSTRAK**

Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Sistem Antrian  
Di Bagian TPRJ RSUD Kota Semarang Tahun 2013

RSUD Kota Semarang memiliki 3 loket yaitu loket Umum, Jamkesmas, dan Askes, dengan 4 petugas TPRJ yaitu 1 petugas di loket Umum, 1 petugas loket Jamkesmas, dan 2 petugas loket Askes. Setiap pasien yang datang akan mendapatkan nomor antrian sesuai loket yang dituju. Ditemukan bahwa terjadi banyak antrian di bagian pendaftaran dan banyak pasien yang mengeluh karena mengantri lama, maka perlu adanya kesesuaian antara jumlah tenaga kerja berdasarkan sistem antrian di bagian TPRJ RSUD Kota Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan metode penelitian observasi dan pendekatan cross sectional. Variabel yang diteliti adalah kebutuhan tenaga kerja bagian TPRJ, antrian, jumlah loket, jumlah petugas, dan job description di bagian TPRJ. Populasi studi dalam penelitian ini meliputi jumlah petugas dan jumlah pasien yang mendaftar di TPRJ.

Berdasarkan hasil pengamatan bahwa rata-rata jumlah kedatangan pasien persatuan waktu (arrival rate) untuk loket Umum sebesar 32 pasien per jam, 43 pasien per jam untuk loket Jamkesmas, dan 34 pasien per jam untuk loket Askes. Rata-rata jumlah pasien yang dapat dilayani petugas (service rate) sebanyak 37 pasien per jam untuk loket umum, 46 pasien per jam untuk loket Jamkesmas, dan 42 pasien per jam loket Askes. Menggunakan program WIN QSB diketahui probabilitas waktu petugas menganggur ( $P_0$ ) 14% lebih besar dari rata-rata pasien dalam antrian ( $L_q$ ) 7 pasien, disimpulkan bahwa tidak memerlukan penambahan loket /petugas, untuk 1 loket Jamkesmas didapatkan  $P_0$  7% lebih kecil dari  $L_q$  sebanyak 14 pasien, disimpulkan bahwa memerlukan penambahan 1 loket / petugas, untuk 1 loket Askes  $P_0$  19% lebih besar dari  $L_q$  yaitu 4 pasien, disimpulkan bahwa tidak memerlukan penambahan loket atau petugas.

Berdasarkan uraian diatas maka diketahui bahwa memerlukan penambahan 1 loket / petugas untuk pendaftaran pasien Jamkesmas, agar jumlah pasien dalam antrian tidak menumpuk dan pelayanan pendaftaran pasien lebih cepat. Perlunya penambahan fasilitas, misalnya AC dan tempat duduk di tempat tunggu pasien dan penempatan way finding yang tepat tentang alur pendaftaran agar tidak membingungkan pasien, misalnya di depan pintu masuk utama pasien.

Kata Kunci : Antrian, TPRJ, Kebutuhan Petugas

Kepustakaan : 11 ( 1988 â€“ 2012 )

Kata Kunci : Kata Kunci : Antrian, TPRJ, Kebutuhan Petugas

## **Analysis of the Needs Workforce Based on Queuing System section TPRJ At General Hospital Semarang City 2013**

**MEIKE LESTYANA**

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : miichapli200411*

### **ABSTRACT**

Analysis of the Needs Workforce Based on Queuing System  
section TPRJ At General Hospital Semarang City 2013

The general city hospital Semarang has three counters, the counters Public, Jamkesmas, and Askes, with four clerk TPRJ, the one clerk at the counter Public, one clerk at the Jamkesmas counter, and two clerk at the counter Askes. Every patient who comes will get a queue number accordingly the counter of the destination. It was found that many of the queue at the register and a lot of patients who complain because queuing is long, so need suitability of labor amount based on queuing system at the TPRJ general hospital city Semarang.

This type of research is descriptive, with method of research is observation and approach cross sectional. The research variables were the labor needs at the TPRJ, the queue, the number of counters, the number of clerk, and job description in section TPRJ. Population studies in this research is the number of clerk and the number of patients who register at TPRJ.

Based on the observations the number average of the patient arrival per time (arrival rate) for counters Public of 32 patients per hour, 43 patients per hour for counter Jamkesmas, and 34 patients per hour for Askes counters. The average number of patients that can be served by the officer (service rate) as many as 40 patients per hour for public counters, 46 patients per hour for Jamkesmas counters and 42 patients per hour for Askes counters. Use the program WIN QSB know that probability of time unemployed officers ( $P_0$ ) 14% greater than the average patient in the queue ( $L_q$ ) 7 patients, it was concluded that does not require the addition petugas, to one counters Jamkesmas obtained  $P_0$  7% less than the  $L_q$  14 patients, concluded that require the one addition of clerk, to one counter Askes  $P_0$  19% larger than the  $L_q$  4 patients, it was concluded it does not require the addition clerk. The one counter same meaning with one clerk because just have one shift.

Based on explanation above, known that requires the addition of a 1 counter/clerk to the patient registration Jamkesmas, for number of patients in the queue do not accumulate and service of patients more quickly. Needed for addition facilities, such as AC and seating in waiting areas and the right placement way finding about registration flow so as not confuse the patient, e.g. in front of the main entrance of the patient.

Keywords : Queue, TPRJ, The Needs Clerk

Libraries : 11 (1988 – 2012)

Keyword : Keywords : Queue, TPRJ, The Needs Clerk